طبيعة عمل الممرضين والممرضات:

يشغل الممرضون والممرضات مكانة مساوية تقريبا المكانات التي يشغلها الاخصائيون الاجتماعيون، أو أخصائيو التغذية، أو العاملون في الصيدلة .

ولكن في الواقع فإن الممرضين والممرضات هم الذين يديرون العمل اليومي لرعاية المرضى ويتخذون الكثير من القرارات اليومية في هذا الشأن، ويشكلون الصورة العامة للمؤسسة الصحية التي يعملون بها، وتقوم الممرضة الممرض في النسق الطبي بمجموعة من الأدوار الحيوية التي يغلب عليها التساند الوظيفي مع الأدوار الأخرى والاعتماد المتبادل بينها. وتتمثل هذه الأدوار

1. **الممرضة كمترجمة** Interpreter**:**

حيث تشرح الممرضة للمريض لغة الخدمة الصحية، إذ هي لغة خاصة تقتصر معرفتها على أصحاب المهنة فقط كالأطباء والممرضات.

2. **الممرضة كمعلمة ومثقفة** Educator

تقوم الممرضة بمهمة المعلم في تعاملاتها مع المرضى وعائلاتهم وتتصل هذه المهمة بدورها كمفسرة ومثقفة.

3. **دور الممرضة كمكمل للأسرة بالمستشفى** Family Supplement**:**

فالممرضة هي الوحيدة التي تستطيع أن تقوم بالحفاظ على استمرارية العلاقات والسلوكيات التي اعتادها المريض قبل مرضه، ومساعدته على التخلص من مخاوفه وغربته عن أسرته وجماعاته الاجتماعية الأخرى. والواقع أن أهمية هذا الدور تزداد حينما يكون المريض طفلا، فالطفل يعتمد مباشرة على علاقاته الأسرية التي توفر له وحدها الإحساس بالأمان والاستقرار العاطفي

4. **الممرضة كمصدر يزود المريض بالثقة** Confidence**:**

فالممرضة تقوم بمساعدة المريض على استرداد معنوياته التي فقدها بالمرض، وتعمل على استعادة راحته والتخلص من الشعور بالضيق.

5. **الممرضة كقائد Leader:**

فهي القادرة على فهم المرضى بأنهم جماعة اجتماعية، وأنهم يحتاجون إلى العلاقات الاجتماعية ومعنويات الجماعة ويستفيدون من قدرتهم على العيش كجماعة

مهارات التواصل بين الممرض والمريض

تعريف التواصل

يرجع أصل كلمة التواصل Communication إلي الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي " مشترك " أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شئ ، فكرة ، إحساس ، اتجاه أو سلوك ما .

- التواصل الفعال بين الممرضة والمريض من أهم العوامل التي تؤثر على تقديم العناية التمريضية اللازمة للمريض .
- التواصل الفعال بين الممرضة والمريض يساعد على سرعة شفاء المريض . بينما التواصل العلاجي الغير فعال قد يكون معوق للممرضة والمريض.

تعريف التواصل

يعتبر التواصل هو الوسيلة الفعالة في تبادل المعلومات بين الممرضة والمريض.

أنواع التواصل

1.تواصل داخلي :

هو تواصل داخلي بين القرد ونفسه وهنا يتحدث الفرد داخليا إلي نفسه عن الأشياء الإيجابية والسلبية المحيطة به والموجودة في حياته .

2.تواصل خارجي:

هو تواصل خارجي بين الفرد والأشخاص المحيطين به وهنا يحدث تفاعل بينه وبينهم أثناء الأحداث اليومية.

3.تواصل اجتماعي:

هو تواصل الفرد بالأصدقاء والعائلة وزملاء العمل والجيران في البيت والعمل والنادي . ويكون هذا التواصل هدفه المحافظة على العلاقات الاجتماعية بين الفرد والأشخاص المحيطين به ويشاركهم الأفكار والمعتقدات والعادات والتقاليد السائدة في هذا المجتمع . ويكون بعض من هذه العلاقات سطحي أو البعض الأخر علاقات وطيدة حميمة .

4- تواصل الزملاء:

هو تواصل بين الزملاء في العمل مثل اتصال الممرضة بزميلاتها أو مرعوسيها أو الأطباء في المستشفي .

5- التواصل العلاجي:

هو تواصل بين فريقي الأطباء والتمريض من ناحية و المريض المحتاج إلى العناية الطبية والتمريضية من ناحية أخرى. ويكون التواصل العلاجي في المستشفي أو المراكز الطبية ويكون هدف هذا التواصل هو توصيل وتقديم عناية طبية وتمريضية للمريض لكي يتم له الشفاء . وفي هذا النوع من التواصل يتفاعل كل من الممرضة والمريض بحيث تستطيع الممرضة فهم معتقدات وعادات وتقاليد المريض ومشاكله الصحية لكي تستطيع أن تقدم له أحسن وأفضل الخدمات المطلوبة له .

6- علاقة الصداقات الحميمة:

هي علاقة بين شخصين يرتبط الواحد منهم بالأخر باحترام شديد ومودة وحب

وايضا حدد الباحثون أربعة أنواع من الإنصات هي .

الإنصات بهدف الحصول على المعلومات Listening for information

- الإنصات النقدي Critical Listening
- الإنصات العاطفي Empathic Listening

- الإنصات بهدف الاستمتاع Listening for Enjoyment

ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق ، وفي هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوي عليها

ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصك هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الاقناعية.

يشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.

- ويشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة ، فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه إشباع معين.
- ويؤدي الإنصات عادة إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وتوقد الذهن وسلامة التفكير ، مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة .
- ويمر الإنصات بمراحل أساسية هي الاستمتاع ، والتفسير ، والاستيعاب ، والتذكر ، والاستجابة
- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة في الاستماع إليه
- فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم مسبق عليها
- الانتباه إلى سياق الحديث الذي يمكن أن يغير معنى ما يقال كلية

- الانتباه إلى مشاعر المتحدث ومراعاة المكون العاطفي في الرسالة الاتصالية
- الحرص على استيضاح المعنى من خلال التغذية الراجعة .
- تفسير الصمت بشكل صحيح فقد يعني الصمت أن الأفراد لا يفهمون معنى الرسالة أو لا يوافقون عليها أو يسخرون معلومات قيمة عن موضوع الاتصال ولا يريدون الإفصاح عنها.

مكونات عملية التواصل

١- الراسل Sender

الممرضه تعتبر هي الراسل بما عندها من افكار ومعلومات تود ان تنقلها للمريض.

٢- المتلقي : .Receiver

يستقبل المريض الرسالة من خلال حواسه المختلفة في السمع- البصر - الشم - الذوق - اللمس } وبناء علي هذه العمليات يقوم المريض بالتصرف والسلوك .

أثناء التواصل بين الممرضة والمريض يكون كل منهما الراسل والمتلقي بالتبادل .

٣- الرسالة : .Message

- بعض هذه الرسائل مثل الحركة والإيماءات و الإشارة والابتسامة والنظر والأصوات - تعبيرات الوجه - المصافحة - الصور - الأرقام - السكون - الصراخ - الهمسات - التلامس وغيرها من الرموز .

هل أنت مصغي جيد؟

مكونات عملية التواصل

1 - **الوسيلة :** Media

مثل المقابلات الشخصية - التقارير المكتوبة .

2 - **التواصل اللفظي** Verbal communication

هو تواصل إما مكتوب أو منطوق ويعتبر ٣٥ % من التواصل تواصل لفظي

٣- التواصل الغير لفظي Non - verbal communication

هو التواصل بدون كلام قد يكون عن طريق تعبيرات الوجهة ، الضحك البكاء ، حركات الجسم ، نبرة الصوت ويعتبر 65% من التواصل تواصل غير لفظي

4- مهارات التواصل Communication skills

وتشمل مهارة الراسل والمستقبل في توصيل الرسالة لبعضهم البعض وهي مهارة أن يلاحظ ويسمع ويوضح معنى الرسالة لبعضهم البعض

5- المكان الذي يحدث فيه التواصل Setting of communication

ويقصد به المكان الذي يتم فيه التواصل بين الممرضة والمريض

6- بيئة التواصل .Environment

يحيط بعملية التواصل بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك أشخاص آخرين محيطين بكل من الممرضة والمريض . وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء التواصل وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات كل هذا قد يعوق أو ييسر أو يشوش علي التواصل.

7- التغذية المرتجعة . Feed - back

- يقصد بالتغذية المرتجعة إعادة المعلومات للمريض حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة قد حققت أهدافها أم لا.

هناك طرق مختلفة للنظر إلى التغذية المرتجعة هي :

أ- قد تكون التغذية المرتجعة إيجابية.

وهذا يشجع المريض على الاستمرار في الحديث .

ب- قد تكون التغذية المرتجعة سلبية.

وهذا لا يشجع المريض على الاستمرار في الحديث.

ج- التغذية المرتجعة قد تكون داخلية :

- تنبع من احساس الممرضة بفاعلية الكلام و تاثيره و قد تكون خارجية من المريض و كيفية استقباله للرساله.

د. قد تكون التغذية المرتجعة فورية:

عند حدوث الفعل من المريض عندما يكون هذا الفعل غير مناسب .

ز. قد تكون التغذية المرتجعة مؤجلة:

تعلق الممرضة علي كلام المريض أو تصرفاته ولكن في وقت آخر .

١١- الوسائل : .Channels)

الرسائل الشخصية تستقبلها عن طريق الحواس مثل السمع ، النظر ، الشم ، اللمس ، التذوق . يمكن أن يستقبل المريض رسالة مكتوبة مثل التقارير الطبية – نماذج التحاليل – الأشعات .

١٢- الخبرة المشتركة ((Field of experience

عندما يشترك كل من الممرضة والمريض في العادات والتقاليد واتجاهات وسلوكيات فإن فرص التفاهم وتحقيق نجاح التواصل يكون متاحة بطريقة فعالة وعلى النقيض كلما تباعدت الخبرة الحياتية بين الممرضة والمريض كلما صعب التفاعل والتفاهم بينهما وكلما وجدا صعوبات في المشاركة في فهم المعاني .

- الأثر هو نتيجة التواصل وهو يقع علي الممرضة والمريض على السواء وقد يكون الأثر نفسي أو اجتماعي
- عناصر الاتصال

العوامل المؤثرة في التواصل العلاجي

1. ترتيب الجلسة ومكان المقابلة:

إن جلوس الممرضة والمريض في مواجهة بعضهما البعض خلف أحد المكاتب يضفي طابع الرسمية وبالتالي فإن ترتيب المقاعد ووضع المكتب وطريقة جلوس كل منهما تؤثر علي المقابلات .

2. العلاقة بين الممرضة والمريض :

مدى العلاقة بين الممرضة والمريض قد تؤثر على مدى التواصل العلاجي بينهما.

محتويات الرسالة :

قد تؤثر محتويات الرسالة على درجة التواصل العلاجي بين الممرضة والمريض .

3. **المستوى الاجتماعي** :

- التواصل اللفظي والغير لفظي قد يختلف من مجتمع لأخر . يجب على الممرضة أن تتعامل مع المريض بطريقة لا تسبب للمريض قلق وتحترم مستواه الاجتماعي وتساعده – على أن يتكيف مع البيئة المحيطة به .

4. **معلومات كل من الممرضة والمريض:**

قد تتأثر درجة التواصل بين الممرضة والمريض بدرجة المعلومات التي لدي كل منهم عن الحالة ويجب على الممرضة أن تتأكد من أن المريض لديه معلومات كافية عن حالته وكيفية التعامل مع مرضه.

5. **تركيز كل من الممرضة والمريض أثناء التواصل:**

قد تكون الممرضة مشغولة بأشياء أخري أثناء حديثها مع المريض مما قد يقلل من درجة التواصل بينهما وقد يكون الم المريض سبب في عدم تركيزه مع الممرضة وأيضا هذا قد يؤثر على درجة التواصل بينهما .

عادات وتقاليد كل من الممرضة والمريض :

يتأثر التواصل اللفظي والغير لفظي بعادات وتقاليد الممرضة والمريض فيجب على الممرضة احترام عادات و تقاليد المريض .

الديانة:

المعتقدات الدينية قد تؤثر على درجة التواصل العلاجي بين الممرضة والمريض فيجب على الممرضة أن تحترم عادات المريض الدينية .

التاريخ المرضي :

المريض الذي لم يسبق له الحجز بالمستشفي قد يشعر بالخوف والحزن الشديد . عكس المريض الذي تعود على الدخول بالمستشفي وعرف معلومات كثيرة عن مرضه وعن نظام المستشفي .

الفريق الطبي المعالج :

كلما كان الفريق الطبي المعالج للمريض متعاون ومتفهم لحالة المريض وعلي علاقة وطيدة بالمريض كلما ساعد ذلك علي سرعة شفاء المريض وراحته النفسية

النوع :

قد تختلف معاملة الممرضة للمريض إذا كان ذكر أو أنثى في طريقة الكلام أو الوقفة أمام المريض أو أسلوب المداعبة للمريض .

سن الممرضة والمريض:

عندما تكون الممرضة في سن ناضج أو كبير قد يكون أسلوبها أكثر احتراما وتتفهم المريض بسهولة ، أيضا إذا كان المريض في سن مناسب يسهل للممرضة إعطاء إرشادات له عن حالته الصحية وكيفية التعامل مع مرضه .

الود بين الممرضة والمريض :

إن التحية وعبارات الود والابتسام يمكنها أن تزيل كثير من التوترات وتشعر الطرف الأخر بإمكانية التفاهم والوصول إلي نتائج مرضية .

مظهر كل من الممرضة والمريض :

- المظهر وطريقة ارتداء الملابس لها تأثير على طريقة حكم كل من الممرضة والمريض على الأخر ويقال أحيانا أن: " من تقبل شكله ستقبل كلامه".

انتماء كل من الممرضة والمريض لبعضهما البعض :

- أن انتماء الممرضة أو المريض إلى جماعات معينة مثل الجنس أو الدين أو منطقة سكنية معينة أو مستوي اجتماعي معين قد يؤثر في حكم أحد الأطراف علي الطرف الآخر أثناء التواصل العلاجي

فكرة الممرضة عن المريض والعكس :

- وجود معلومات لدي أحد الأطراف عن الطرف الأخر عن صفاته الشخصية وغيرها يمكنها أن تؤثر علي التواصل العلاجي بينهما.

عناصر الاتصال

حركات الجسم :

طريقة الجلوس والحركات والأيدي والجزع أو كما يطلق عليه "لغة الجسد" لها تأثير علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض.

تعبيرات الوجه :

إن حركة الشفايف وخلجات الوجه والعين أو ما يطلق عليه لغة "الوجه أو لغة العيون" ذات تأثير علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض

الصوت :

إن نبرة الصوت وارتفاعها ودقة الوضوح فيها يمكنها أن تؤثر علي المعاني المتداولة بين الممرضة والمريض.

اللغة :

إن التحدث بلغة عامية أو فصحي ومدي صعوبة الكلمات وخصوصا الكلمات العلمية أو التحدث ومدي سلامة الصياغات والعبارات والجمل ذات تأثير على فهم كل من الممرضة والمريض لبعضهما البعض.

قوة شخصية المريض أو الممرضة :

إن ثقة الممرضة أو المريض أثناء الحوار تزيد من تفهم الموضوع الذي يتحدثان فيه.